

## VEDLEGG 1

### Metodisk fremgangsmåte - analyseprosess i flere trinn

For å systematisere og strukturere materialet, og da særlig i forhold til fase to, har vi tatt utgangspunkt i en analysemetode: *Systematisk tekstkondensering* (STC). STC er opprinnelig en analysemetode beregnet for kvalitativt forskningsmateriale. Den er inspirert av Giorgis fenomenologiske analyse (1985, 1989) og modifisert av Malterud (2003). Metoden er godt egnet for deskriptiv tversgående analyse av fenomener som beskrives i et materiale for mange ulike informanter for utvikling av nye beskrivelser og begreper. Miller og Crabtree presenterer tre ulike strategier for analyse av kvalitative data gradert etter hvor styrende den teoretiske referanserammen har vært under analyseprosessen. Vi har tatt utgangspunkt i analysestrategien: *Editing analysis style* som ofte kalles datastyrt analyse, der forskeren identifiserer enheter i teksten som danner grunnlag for utvikling av databaserte kategorier, som kan brukes til å reorganisere teksten slik at meningsinnholdet kommer tydeligere frem. STC som analysemetode ligger nærmest opp mot denne analysestrategien, og den har vist seg å være godt egnet til å tilpasses vårt materiale.

Vi ønsket først og fremst å finne en metode som kunne hjelpe oss med å systematisere et omfattende materiale, og STC har derfor blitt modifisert for å håndtere et mer omfattende materiale enn den tradisjonelt har vært benyttet til, og i forhold til å håndtere ulike former for informanter i form av både kvantitativ og kvalitativ forskning, evalueringer og systematiserte praksiserfaringer. Rent praktisk innebærer denne modifiseringen i at vi har benyttet metoden til å hjelpe oss med å rydde og sortere et meget omfattende materiale. Materialet har blitt gjennomgått flere ganger, og ikke med et induktivt utgangspunkt, men derimot med definerte målsetninger og konkrete spørsmål som ble stilt til materialet som er gjennomgått. Giorgi anbefaler at analysen gjennomføres i fire trinn, der stikkordene er 1) å få et helhetsinntrykk, 2) å identifisere meningsbærende enheter, 3) å abstrahere innholdet i de enkelte meningsbærende enhetene og 4) å sammenfatte betydningen av dette.

Den første gjennomgangen av materialet ble gjennomført med tanke på å danne en oversikt over de generelle tendensene i materialet, men også for å undersøke hvilke teoretiske perspektiver som lå i materialet, og som kunne danne grunnlag for en teoretisk forankring som et utgangspunkt for den mer konkrete fag og metodeutviklingen for tiltaks- og oppfølgingsarbeid i NAV. Dernest har materialet blitt gjennomgått ut fra et blikk for faglige og metodiske erfaringer om virkningsfulle elementer ”i møte med bruker”, ”systemorientert innsats”, og ”koordinering, forvaltning og pådriverfunksjon”. Materialet er sammenfattet i matriser og analysert i flere trinn, slik STC anbefaler.

#### Trinn 1. Helhetsinntrykk – fra villnis til temaer

I første trinn leste vi gjennom materialet for å få et helhetsbilde, og vi så etter temaer som på en eller annen måte representerer kunnskap eller erfaringer som kunne si noe om hva

oppfølgingsarbeid er for noe, og om virksomme elementer i dette arbeidet. Helheten er i denne fasen viktigere enn iøynefallende detaljer. Vi spurte oss selv hvilke tema vi skimtet i materialet som handlet om virksomme elementer i oppfølgingsarbeid med langtidsmottakere av sosialhjelp. Dette første, noe intuitive trinnet i å systematisere materialet gav følgende slutninger:

1. At det kunne gi mening å sortere materialet i en generell del og i en spesifikk del. Den generelle delen sorterer kunnskap om utviklingen av og resultater fra nasjonale prosjektinnsatser rettet mot arbeidsretta tiltak for sosialhjelpsmottakere og kunnskap om målgruppen langtidsmottakere av sosialhjelp. Den mer spesifikke delen har vi sortert etter tre hovedkategorier utarbeidet på forhånd: *I møte med bruker, Samarbeid, Administrasjon og dokumentasjon.*
2. Det ble konstruert et notat hvor de umiddelbare hovedtendensene i materialet ble registrert. Allerede på dette stadiet kunne vi se at mange av de temaene vi hadde merket oss hang sammen, og var egnet til å slås sammen til kategorier på et senere tidspunkt. Men vi kunne også skimte temaer som ikke var relevant for problemstillingen vår, og disse ble i klammer fordi vi mente de kunne legges vekk.

## **Trinn to. Meningsbærende enheter – fra temaer til koder**

I det andre trinnet startet vi med en mer systematisk gjennomgang av materialet, for å identifisere meningsbærende enheter<sup>1</sup>. I Giorgis metode (1985, 1989) innebærer dette en systematisk gjennomgang av materialet, linje for linje, for å identifisere meningsbærende enheter. Malterud (2003) anbefaler at vi ikke deler inn hele teksten slik når det er så mye tekst som i skal analyseres. Vi fulgte hennes anbefaling og valgte ut tekst som på en eller annen måte bar med seg kunnskap om ett eller flere tema fra første trinn som sa noe om problemstillingen vår. Hvert av disse temaene representerte ulike sider av den problemstillingen som skulle belyses. Samtidig som vi merket de meningsbærende enhetene i teksten begynte vi å systematisere dem. Dette kalles **koding**, og gjennom dette arbeidet forsøkte vi å fange opp og klassifisere alle de meningsbærende enhetene i teksten som hadde sammenheng med de temaene vi merket oss innledningsvis i første analysetrinn.

Da dette arbeidet var gjennomført hadde vi fjernet en god del fra våre tidlige intuitive notater, og noen nye var kommet til. Vi fortsatte med å justere de opprinnelige temaene til mer presise koder, og overveide hvorvidt kodene representerte fenomener av noenlunde samme klasse og frasorterte temaer som var fremmedelementer og dermed ikke relevante. Hele tiden forsøkte vi å holde oss stramt til problemstillingen og hvilke spørsmål som ble stilt til teksten under kodingen.

---

<sup>1</sup> Handler om å velge ut tekst som på en eller annen måte bærer med seg kunnskap om ett eller flere tema som sier noe om problemstillingen.

## **Trinn tre. Kondensering – fra kode til mening**

I analysens tredje trinn abstraherte vi den kunnskapen som hver av kodegruppene representerte, og vi la til side den delen av materialet der vi ikke hadde identifisert meningsbærende enheter. Deretter sorterte og fortettet vi de meningsbærende enhetene i grupper etter koder. Når dette var gjort hadde vi redusert materialet til et dekontekstualisert utvalg av sorterte og meningsbærende enheter, og vi satt slik igjen med fire kodegrupper som skulle kunne si noe om virksomme elementer i tiltaks- og oppfølgingsarbeid. Giorgi anbefaler så en gjennomgang av hver enkelt av de meningsbærende enhetene innen hver kodegruppe, og omskriver det konkrete innholdet til abstrakt mening. Vi fulgte her Malteruds modifisering, som innebærte at vi kunne arbeide videre med den enkelte kodegruppe som enhet. Innenfor den enkelte kodegruppe så vi at denne omfattet mange ulike nyanser som beskrev forskjellige meningsaspekter. Vi sorterte derfor materialet innenfor den enkelte kodegruppe i tilsvarende subgrupper.

Deretter var det subgruppen som utgjorde analyseenheten. Vi kondenserte og fortettet innholdet i hver subgruppe ved å utvikle et ”kunstig sitat” – et artefakt forankret i data. Denne beskrivelsen skulle bære med seg det konkrete innholdet fra de enkelte meningsbærende enhetene ved å omsette dem i mer generell form. Hele tiden spurte vi oss selv om hva disse tekstene kan fortelle oss om problemstillingen. I det kunstige sitatet forsøkte å gjenfortelle og sammenfatte det som befant seg i subgruppene, fortrinnsvis ned bruk av materialets egne ord og begreper fra de meningsbærende enhetene. Disse kunstige sitatene var en måte å sammenfatte innholdet innenfor den enkelte subgruppen.

## **Trinn 4. Å sammenfatte betydningen av de foregående trinn.**

Resultatpresentasjonen som utgjør rapportens del II, er en sammenfatning av det arbeidet som ble gjennomført i de foregående trinn. Den består av en sammenfatning av kunnskapen fra hver enkelt kodegruppe og subgruppe. Validering av funnene er gjennomført ved å rekontekstualisere resultatene opp mot det opprinnelige materialet. Dette ved å kryssllese matrisene og ved å lete systematisk etter data som motsir de konklusjonene vi har kommet fram til (Malterud 2003). Å visualisere data, ved hjelp av matriser og modeller kan hjelpe til med å holde orden på ulike tema. Disse matrisene ble et godt hjelpemiddel for sammenfatning og validering i analysens slutfase. Etter anbefaling fra Malterud (2003) hadde vi sikret en komplett versjon av materialet som verken var kodet eller dekontekstualisert. Det var opp mot denne helheten vi til slutt vurderte våre funn.



## VEDLEGG 2

### Matrise - trinn tre: fra dekontekstualisering til rekontekstualisering

#### **Prosjekt 1**

**Produsent/forfatter:** Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) Notatserie 2005:1. Schafft, Frøyland og Spjelkavik.

**Tittel:** ”Evaluering av arbeidsmarkedssatsingen for sosialhjelpsmottakere”. Delrapport 2. Forankret i Tiltaksplan mot fattigdom: St.meld. 6, 2002-2003.

**Tidsrom:** Arbeidsmarkedssatsingen 2003-2005. 2003 - 31 kommuner med til sammen 1250 brukere. For 2004 - utvidet med ytterligere 14 kommuner, med til sammen 1680 plasser og ved utgangen av 2005 var det 2380 brukere.

**Målgruppe/utvalg:** Langtidsmottakere av sosialhjelp. I tillegg skulle de være:

- unge 20-24 år
- enslige forsørgere
- innvandrere og flyktninger

Vilkår for målgruppene: Alle skulle ha sosialhjelp som hovedinntekt. De skulle være vurdert til å stå i fare for å miste tilknytning til arbeidslivet. Måtte ansees for å være aktuell for arbeidsmarkedstiltak.

Hovedmålet med satsingen var å få langtidsmottakere av sosialhjelp i arbeid og hindre nyrekruttering av sosialhjelpsmottakere med særlig vekt på ungdom.

#### **Viktige erfaringer fra rapporten:**

**I møte med bruker:** Avklaring, informasjon, måldefinering og rådgivning synes å ha vært viktige oppgaver sammen med bruker. Samtalen som verktøy og relasjonsbygging har vært et viktig virkemiddel i arbeidet med brukerne, og kanskje særlig i forbindelse med brukermedvirkning. Saksbehandlerne forsøkte å legge til rette for brukermedvirkning gjennom kartlegging av brukernes ønsker og behov, god informasjon, utarbeidelse av handlingsplaner og gjennomføring av trekantsamtaler. Deltakerne rapporterer at de har opplevd seg medvirkende, at de ble prioritert og at etatene var blitt mer fleksible og rause med hensyn til å strekke midlene og til å yte individuell service. Andre mente det var et element av tvang, og mener de fikk for lite informasjon.

**Oppfølging:** Sosialtjenesten ble oppfattet som hovedinstans når det gjelder oppfølging av deltakerne i forhold til økonomi, sosiale og helseforhold. Men også tiltakene har fått tilskrevet en viss rolle med oppfølgingen i forhold til sosiale og helsemessige forhold. Aetat lokal var klar hovedinstans når det gjaldt oppfølging av deltakere i forhold til tiltak, kurs, arbeid og

praksis. Samtale på kontoret ble omtalt som hyppigste type oppfølging fra begge etaters side, og trekantsamtaler og telefonsamtaler har også vært svært vanlig. Det ble etterlyst bedre muligheter for å kunne gi oppfølging på arbeidsplass, både av deltakerne og arbeidsgiver.

**Målgruppene** i satsingen har ikke vært ensartede grupper, og hver enkelt deltaker ville følgelig ha individuelle behov. Saksbehandlerne fortalte likevel om målgrupperelaterte forskjeller og likheter både når det gjaldt karakteristiske kjennetegn ved målgruppene, og arbeidsmetoder og strategier rettet mot de ulike målgruppene. I forhold til enslige forsørgere framheves blant annet samarbeid med barnehage, SFO og skole som viktig. Unge sosialhjelpsmottakere erfares lettere å formidle enn de øvrige målgruppene, og for denne gruppa er det viktig med grensesetting og ”realitetsorientering”.

Relativt mange saksbehandlere beretter om vansker knyttet til arbeid med innvandrere og flyktninger. Det pekes særlig på dårlig norskkunnskaper og manglende samfunnskunnskap som viktige områder. Arbeid med langtids sosialhjelpsmottakere erfares som ressurskrevende og det sies at det er nødvendig med mye motivasjonsarbeid.

**Samarbeid:** Nettverksarbeid, flerfaglig og tverretatlig samarbeid, mobilisering av relevante partnere, oppfølging og samarbeid med arbeidsgivere er viktige former for samarbeid. Samarbeidsrelasjonen (en bedret sådan) mellom Aetat og sosialtjenesten blir fremhevet som gevinst av satsingen. Etatene har gjennom satsingene fått større spillerom til å fordele oppgaver mellom seg, noe som har gitt større parallellitet i bistanden overfor brukerne, fra de to etatene. De to partene har forpliktet seg i samarbeidet gjennom bedre koordinering og prioritering av tjenester overfor målgruppen. Involverte saksbehandlere rapporterte at de erfarte økt anerkjennelse av arbeidet i egen etat.

Man har gjennom arbeidsmarkedsatsingen også fått flere tiltaksplasser for målgruppen, samt mer informasjon og kunnskap om brukerne fra flere hold. Dette førte til at saksbehandlerne fikk et mer helhetlig bilde og bedre avklaring av brukerne og man har fått til mer langsiktig jobbing med disse målgruppene. Forankring på ledernivå ser også ut til å være et viktig anliggende, særlig gikk dette på at på ledernivå prioriteres satsing og samarbeid med den andre etaten.

**Administrasjon og dokumentasjon:** Erfaringer fra rapporten viser at kompetanseutviklingen i forbindelse med satsingen var noe sårbart. Mye av arbeidet som har vært gjort og kompetansen som ble bygd kunne bli personavhengig, og dermed blir systemet sårbart for eventuelle fravær eller sykdom. Alternativet som ble drøftet i rapporten handlet om å lage en koordineringsfunksjon på et overordnet nivå, og la den prinsipielle saksbehandlingen foregå som vanlig. Et annet grep kunne være å lage detaljerte lokale samarbeidsavtaler med rutiner som sikrer medvirkning, evaluering og vedlikehold av avtalen, uavhengig av enkeltpersoner og ildsjeler. Etatsansatte opplevde det som et problem at tiltakssatsingens kvantitative resultatindikator ikke fungerte godt nok til å fange opp de mer kvalitative innslagene i det praktiske arbeidet som ble utført i satsingen.

**Annet:** Flere brukere falt fra i løpet av rekrutteringsfasen og tiltaksdeltakelsen. Noen lot være å møte opp etter innkallelse fra en av etatene. I enkelte kommuner var det så mange som halvparten som ikke møtte opp. De fleste som sluttet i tiltaket var for syke til å delta, hadde for store personlige problem, psykiske problem eller de ble vurdert som umotivert. Mange deltakere viste seg også å ha større problemer enn først antatt.

**Tiltaksbruk:** *Opplæring* var det mest benyttede tiltaket for brukerne i satsingen, fulgt av arbeidspraksis i skjermet virksomhet. Mange kommuner i satsingen utviklet egne tiltak gjennom satsingen – de opplevde at det var behov for lavterskeltiltak, og at Aetat manglet slike tiltak. Det var vanlig å benytte tiltak som var spesielt opprettet i forbindelse med satsingen og egne kommunale tiltak (arbeidstreningsgrupper). Hyppigst nevnes ulike - motivasjons-, avklarings, kvalifiserings- og AMO kurs. Det var også flere som hadde opprettet jobbverksted eller jobbsøkekurs. Likevel opplevdes ikke tiltaksdifferensieringen så god. De fleste stedene var man enige om at det ideelle hadde vært å ha et mer differensiert tilbud. Særlig synes dette å gjelde i deltakernes første møte med tiltakssatsingen, hvor mange brukere har fått tilbud om ”samme” kurset. Det kan se ut til at tiltaksspekteret ble større etter hvert.

## **Prosjekt 2**

**Produsent/forfatter:** Arbeidsforskningsinstituttet. Angelica Schafft og Øystein Spjelkavik. AFI-rapport; 2006:7 (sluttrapport).

**Tittel:** ”På vei til jobb? Evalueringen av arbeidsmarkedssatsingen for sosialhjelpsmottakere”. Forankret i Tiltaksplan mot fattigdom: St.meld. 6, 2002-2003.

**Målgruppe/utvalg:** Langtidsmottakere av sosialhjelp. I tillegg skulle de være:

- unge 20-24 år
- enslige forsørgere
- innvandrere og flyktninger

Vilkår for målgruppene: Alle skulle ha sosialhjelp som hovedinntekt. De skulle være vurdert til å stå i fare for å miste tilknytning til arbeidslivet og de måtte ansees for å være aktuell for arbeidsmarkedstiltak. Hovedmålet med satsingen var å få langtidsmottakere av sosialhjelp i arbeid og hindre nyrekruttering av sosialhjelpsmottakere med særlig vekt på ungdom.

### **Viktige erfaringer fra rapporten:**

**I møte med bruker:** Det har blitt lagt til rette for brukermedvirkning gjennom tilpasset informasjon, samtykkeskjema og ved å spørre brukerne hva de selv ønsket ved utarbeidelse av handlingsplaner og trekantsamtaler. Noen steder har man gjennomført kursevalueringer som har tatt opp brukertilfredshet. Alle LAR brukere skulle ha IP, men det er få som har benyttet dette.

**Samarbeid:** I tiltakssatsingen har man fått utviklet nye samarbeidsrelasjoner mellom Aetat og sosialtjenesten. Det er i all hovedsak sosialtjenesten som har valgt ut hvem som skulle sendes videre til Aetat for å få et tilbud i tiltakssatsingen, men Aetat ble etter hvert stadig mer involvert også i førsteutvelgelsen av deltakere. Hovedansvaret for å finne et passende tilbud lå formelt hos Aetat lokal, men det ble etter hvert vanlig at de to etatene sammen vurderte tilbudene for hver enkelt deltaker. Tidligere hadde saksbehandlere i kommunen liten befatning med Aetats arbeidsmarkedstiltak og deres arrangører. Dette har endret seg ved at sosialtjenesten i større grad har blitt involvert i dette tiltaksarbeidet. Ansvarsdelingen har vanligvis vært slik at tiltaksarrangør har hatt ansvaret for deltakere som gikk på deres tiltak, mens Aetat har hatt ansvar for dem som var ute i arbeidslivet. Aetat på sin side har blitt mer involvert i sosialfaglige vurderinger. Samarbeidet etatene i mellom på saksbehandlernivå ble vurdert av de fleste som bra, mens samarbeidet på ledernivå oppleves ikke fullt så bra, men likevel ”ganske bra” av de fleste.

Samarbeidet rundt satsingens deltakere har vært kjennetegnet av at man samarbeidet tettere enn man gjorde før. Mye foregikk uformelt, og i Aetat har man lagt vekt på å være lydhør i



forhold til brukerne. Også samarbeidet om oppfølgingen rundt LAR brukere - den målgruppen som regnes for å være den ”tyngste” - ser ut til å ha fungert godt, i hvert fall var de involverte parter fornøyd.

**Administrasjon/Dokumentasjon:** Tiltaksarrangører er virksomheter/organisasjoner som gjennomfører arbeidsmarkedstiltak. De øremerkede tiltaksplassene for satsingen ble fordelt til lokale tiltaksarrangører etter tilbud. Ikke bare disse plassene, men hele spekteret av eksisterende arbeidsmarkedstiltak kunne benyttes for tiltakssatsingens deltakere. Tiltakene som ble brukt i satsingen hadde ulike nivå og var ment for personer på ulike stadier på veien mot ordinær jobb. Så godt som samtlige ”ordinære” tiltaksdeltakere i 2006 gikk på tiltakene opplæring, arbeidspraksis i ordinær virksomhet eller lønnstilskudd. Av deltakerne som ble definert som ”yrkeshemmet”, finner vi nesten halvparten på disse tre tiltakstypene, mens arbeidspraksis i skjermet virksomhet og arbeid med bistand ble brukt i gjennomsnitt 15 og 14 % av disse deltakerne.

**Annet:** Kursene som ble arrangert for deltakerne i tiltakssatsingen skilte seg fra de tradisjonelle AMO kurs og jobbkubber ved at de gav mer individuell veiledning. Etter hvert som tiltaksarrangører samlet erfaringer med målgruppene, forsøkte man å forbedre kurstilbudet, for eksempel ved å redusere antall uker teori og øke lengden på perioden der deltakerne hadde individuell oppfølging på praksisplasser med oppfølging.

Skjulte rusproblemer framstår i rapporten som en av de viktigste frafallsgrunner og er en vesentlig grunn til at man ikke lot enkelte deltakere prøve seg i arbeidspraksis. Deltakere med større bistandsbehov og problemer, samt de som hadde usikre forutsetninger og som man ønsket å få utredet, ble heller tilbudt skjermet arbeidstrening eller lavterskeltiltak med tett oppfølging og hvor det ikke ble stilt like høye krav som hos kursarrangørene. Det var et stort opplevd behov for tiltak som gav både arbeidstrening og omsorg av typen pleie, botrening, og økonomisk rådgivning. Ikke alle Aetatstilbud ble sett på som egnet for personer under LAR behandling, som ofte hadde behov for mye og tett oppfølging. Det var mange av dem som gjerne ville arbeide, men ifølge tiltaksarrangører skortet det ofte på evnen og noen mangler motivasjon for å gå på tiltak. Skjermet arbeidstrening synes derfor å ha vært en helt nødvendig stasjon i tiltakskjeden.

Det ble avdekket et stort behov for tett individuell oppfølging av mange av tiltakssatsingens deltakere, også for de som kom relativt raskt i arbeid. Arbeid med bistand har hatt en type tilretteleggerfunksjon som anses å ha vært hensiktsmessig for målgruppene, også for de sterkere deltakerne som hadde behov for oppfølging i forbindelse med jobb. Men dette tiltaket har ikke vært tilgjengelig for mange av tiltakssatsingens deltakere, blant annet fordi det var et krav at man ble definert som yrkeshemmet.

En del deltakere har ikke vært i stand til å nyttiggjøre seg tiltakssatsingens tilbud, enten det gjelder tiltak eller næringsliv. Både i sosialtjenesten og i Aetat så man etter hvert at deltakere som det ikke er realistisk å få i jobb, heller burde få en trygd løst. Men ikke alle som ble regnet som ”for syke” eller for ”svake” til å kunne nyttiggjøre seg tilbud i tiltakssatsingen, blir

vurdert som ”syke nok” til å få innvilget uføretrygd. I den forbindelse var det mange som savnet trygdekontoret i det tverretatlige samarbeidet. Det å kunne gi et godt tilbud til mennesker i denne ”gråsonen” ble i rapporten fremhevet som en viktig utfordring i forbindelse med videreføringen av dette samarbeidet under NAV.

## **Prosjekt 3**

**Produsent/Forfatter:** Ivar Lødemel og Asbjørn Johannessen(red), GIV (gruppe for inkluderende velferd) HiO (Høgskolen i Oslo).

**Tittel:** ”Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje”. Prosjektet forankret i utjamningsmeldinga; Stortingsmelding nr.50 (1998-99) Sluttrapport 2005, fra evaluering av: ” Forsøk med kommunalt ansvar for aktive, arbeidsretta til tak for langtidsmottakere av sosialhjelp 2000-2004”.

**Målgruppe/utvalg:** Langtidsmottakere av sosialhjelp.

**Metoder i programmet:** En fireårig nasjonal satsing der 16 kommuner fikk støtte til å prøve ut nye arbeidsmåter for å hjelpe flere over fra sosialhjelp til å være selvstendige via lønnsarbeid. De viktigste virkemidlene var bedre utnyttelse av Aetats tiltaksapparat, samarbeid med næringslivet og utvikling av nye kommunale tiltak.

**Prosjektresultater:** Av de om lag 1000 deltakerne på tiltak gikk 23 % over i ordinært arbeid. Det er usikkert om tiltakssatsingen er det som har ført til en økning i overgangen til arbeid, sammenlignet med de som ikke har vært på disse tiltakene. De fleste som kom i jobb var i jobb etter tre år. En større andel (enn 23 %) gikk til nye tiltak, utdanning, attføring eller rehabilitering/uføretrygd. Halvparten av deltakerne kom enten i arbeid, tok et steg mot arbeidsmarkedet eller fikk nødvendig avklaring i forhold til andre ytelser.

Gode resultater kan, i tillegg til godt og systematisk arbeid knyttes til to forhold. 1. En stor andel (38 %) var ikke langtidsmottakere av sosialhjelp. Avvik fra forsøkets målgruppe gav bedre resultater, målt som overgang til arbeidslivet. Dette avviket har ført til creaming-effekt. 2. De kommunene som har lyktes best i å få langtidsmottakere ut i arbeid, har hatt et lite antall brukere som har gjennomført tiltak. Arbeidsretta tiltak for forsøkets målgruppe synes derfor å kreve langsiktig og ressursintensiv innsats.

Flertallet av både statlige og kommunale tiltaksplasser var i kommunal sektor. Hvorvidt deltakerne var på statlige eller kommunale tiltak kan ikke forklare ulikhetene i overgang til arbeid mellom kommunene. Lødemel og Johannessen konkluderer med at deres resultater gir grunn til å forvente at arbeidssatsinga i Tiltaksplan mot fattigdom ikke er et tilstrekkelig virkemiddel til å bekjempe fattigdom for langtids sosialhjelpsmottakere.

### **Viktige erfaringer fra rapporten:**

**I møte med bruker - brukervedvirkning:** Brukervedvirkning slik deltakere og prosjektledere ser det (s. 103-128). Velvin, Lødemel og Johannessen drøfter innledningsvis brukervedvirkning ut fra politiske og juridiske mål om en mer brukerrettet

velferdsforvaltning. I følge Stortingsmelding nr. 14 (2002-2003): Samordning av Aetat, sosialtjeneste og Trygdeetat; innebærer mer brukerrettede tjenester å fremme aktiv brukermedvirkning ved å ta brukernes egne erfaringer og ønsker på alvor, og ved at tjenesteytere utnytter sitt handlingsrom til å imøtekomme realistiske brukerønsker.

I rapporten gjøres det rede for to hovedbegrunnelser for brukermedvirkning. Det ene knyttes til et deltakerdemokratisk perspektiv hvor brukermedvirkning er et mål og et gode i seg selv. Det er en rettighet for den meningsberettigede samfunnsborger. Den andre begrunnelsen for brukermedvirkning er en forståelse av at det kan være et middel for å oppnå brukerrettede tjenester (NOU nr 13 2004). Her skal medvirkningen bidra til å kvalitetssikre tjenesten og det ble sett på som et viktig virkemiddel for kvalitetsforbedring og effektivisering av tiltakene i det nasjonale forsøket.

Det skilles i rapporten mellom brukermedvirkning på system – og individnivå. Det førstnevnte dreide seg for eksempel om brukerne var representert i de formelle organer, mens individnivået for eksempel handlet seg om hvorvidt deltakerne hadde mulighet til å påvirke sin deltakelse. Rapporten redegjør også for flere utfordringer ved realiseringen av brukermedvirkning i forsøksprosjektene (s 104 og 105).

Prosjektledernes rapporteringer (survey) viser at bare fire av de 13 prosjektene hadde representanter fra deltakerne i de formelle organene i forsøkene. Med to unntak oppgav prosjektene at de systematisk har innhentet tilbakemeldinger fra alle brukerne mens de var på tiltak. Hos flertallet av disse skjedde dette imidlertid bare gjennom individuelle samtaler. Fire prosjekter brukte spørreskjema, og i tre av disse bruktes også individuelle-eller gruppesamtaler. Alle prosjektlederne som svarte, opplyste at deltakerne oftest eller alltid selv bestemte hvilke tiltak de skulle delta i. Likeens oppgav prosjektlederne at aktivitetene i hovedsak var tilpasset deltakernes behov. Alle prosjektene oppgav at de hadde tatt i bruk individuell plan, slik loven krever. Det var imidlertid stor variasjon i bruk av individuelle planer, fra 15 prosent av deltakerne i ett prosjekt (Oppegård), til alle (Bergen, Kautokeino og Orkdalsregionen). Den store graden av tilbakefall hos langtidsmottakere som forlater sosialhjelpen (residivisme) tilsier at en vellykket arbeidsmarkedsintegrering forutsetter oppfølging etter prosjektavslutning enten de er i arbeid eller blir forsørget på annen måte. Svarene i rapporten gir et bilde av at oppfølgingen i hovedsak var knyttet til dem som fortsatt var i hjelpeapparatet etter at tiltaksperioden var avsluttet.

Deltakernes oppfatninger om brukermedvirkning – basert på kvalitative intervju med 19 deltakere. Deltakerne var en heterogen gruppe, med ulike former for problemer, forutsetninger, interesser og ressurser. Alle hadde imidlertid det til felles at de trengte mer eller mindre bistand utover det å få hjelp til å skaffe seg arbeid, for eksempel hjelp til gjeldssanering, psykolog-/psykiatribistand, yrkeskvalifiserende kurs og hjelp til å bygge opp selvtillit og tro på egne evner.

Hvordan deltakerne ble deltakere har hatt betydning for opplevelsen av brukermedvirkning. Som et bakteppe for den videre framstillingen viser forfatterne av rapporten hvordan

informantene begrunnet sin tiltaksdeltakelse, og at det er snakk om tre grupper: *motiverte frivillige, vilkårsstyrte og kontrollerte frivillige* (s 117). Fire prosjekter gjennomgås – og en kort oppsummering (s 124) viser at: i prosjekt 1 opplevde alle informantene at de hadde stor grad av innflytelse på den individuelle tilretteleggingen av tiltaket, uavhengig av om de var motiverte frivillige, vilkårsstyrte eller kontrollerte frivillige. De opplevde progresjon og utvikling, og ga uttrykk for stor grad av trivsel. I prosjektene 2 og 3 varierte opplevelsen av innflytelse, avhengig av hvilke tiltak de deltok på. I prosjekt 4 var det svært begrensede muligheter for individuell tilpasning av tiltak, og deltakerne opplevde lite progresjon og mindre trivsel. Enkelte opplevde at deltakelse i tiltaket skapte barrierer for å komme i ordinært arbeid.

Intervjuer med 19 deltakere i fire prosjekter bekreftet variasjonen i reell brukervedvirkning. Individuell tilrettelegging, og en god samhandling med de ansatte, gav opplevelse av brukervedvirkning. Mye tyder på at bruk av vilkår som arbeidsplikt/aktivitetsplikt ikke nødvendigvis står i motsetning til praktisering av brukervedvirkning. Deltakere som opplevde tiltakene som meningsfulle og kvalifiserende, og som hadde en god dialog med ansatte, opplevde bruken av vilkår som en gjensidig kontrakt mellom seg og prosjektet. For disse deltakerne ser det ut til at bruk av vilkår har skjedd i samsvar med formålet om rehabilitering. Hvis vilkår ble brukt for å beholde deltakerne i prosjektene mot deres vilje, opplevdes vilkår som tvang. Bruk av individuelle planer, hvor både bruker og ansatt er aktivt involvert, er en måte å praktisere brukervedvirkning på. Systematisk kartlegging synes å ha bidratt til selvrefleksjon, bevisstgjøring og utprøving av arbeidsevne. Deltakerne var fornøyd med kvalifiserende og kompetansehevende tiltak. De ønsket at aktiviteten skulle være meningsfull og de ønsket å ha innflytelse på valg av tiltak. De fleste brukerne uttrykte behov for tidsrammer, evalueringer og framdriftplaner. Alle ønsket å se tiltaket i en større sammenheng, altså som et middel til å nå et mål, hovedsakelig som kvalifisering mot arbeid, men enkelte var også opptatt av avklaring i forhold til trygdeytelser. Ingen trivdes i tiltak som ikke ble opplevd som kompetansegivende eller kvalifiserende.

**Samarbeid:** Rapporten tyder på at økt tverrfaglig samarbeid medvirket til at flere fikk et positivt brudd i en langvarig periode med passiv utbetaling av sosialhjelp.

I de fleste kommunene har tiltaket bidratt til å styrke samarbeidet mellom Aetat og sosialtjeneste, noe som også har gitt utslag i økt tilgang til Aetats tiltaksapparat.

Samarbeid med det private næringsliv er ikke utviklet i tråd med forsøkets intensjon.

Mens noen prosjekter inngikk samarbeid med andre lokale tjenester, rapporterte mange at det var vanskelig å få til et godt samarbeid med den lokale helsetjenesten, spesielt med psykolog.

Kartlegging har betydning for hvordan prosjektene samarbeidet med andre instanser. Kartlegging i samarbeid med andre har gitt flere mer kunnskap om gruppen, fordeling av ansvar ble tydeligere og det ble enklere å forstå hverandres arbeid. Felles utgangspunkt og felles forståelse av brukerens behov og bedre grunnlag for videre arbeid. Grunnpilaren for et godt samarbeid, er at man har noe å samarbeide om.

**Administrasjon/dokumentasjon:** Prosjektarbeidet har de fleste steder bidratt til å styrke det lokale arbeidet med målgruppen ved bedre kartlegging av sosialhjelpsmottakeres problemer

og ressurser. Både deltakelse i seg selv, og i noen tilfeller, grundig kartleggingsarbeid har satt fokus på en gruppe som sosialtjenesten hadde fått liten kunnskap om i den stønadsfokuserede kontakten som de hadde med sine brukere. Økt bruk av kartlegging kan derfor både styrke det lokale tiltaksarbeidet samtidig som det kan føre til at trygdelinja blir styrket.

Kartlegging er åpenbart en prosess som varer over tid. Det skjedde både ved inntak og i løpet av deltakelsen. Kartlegging - gav kontoret oversikt over brukernes problemer og ressurser. Gav mulighet til å skreddersy tiltak og tjenester, og for brukermedvirkning. Enklere å komme med vanskelige spørsmål og tema i en slik setting. Systematisk kartleggingsarbeid er en forutsetning for individuell tilpasning av tiltak og for å oppnå en høy grad av brukermedvirkning. I prosjekter der en både har gjennomført systematisk kartlegging, og rekruttert flest langtidsmottakere til tiltak, ser vi at kartleggingen har fått en dobbel funksjon; et effektivt virkemiddel for å finne treffsikre tiltak og en avklaring som fører til at flere blir uføretrygdet.

## **Prosjekt 4**

**Produsent/forfatter:** IMDI – Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

**Tittel:** IMDI-rapport 4-2008 ”Fra sosialhjelp til arbeid Resultater fra 25 Ny sjanse-prosjekter”.

**Målgruppe/utvalg:** 25 Ny sjanse- prosjekter. Tolv bydeler i Oslo og 13 kommuner deltok. Tidsperiode april 2005 – desember 2007. 901 personer som har mottatt sosialhjelp lenger enn to år, innvandrere som ikke har mottatt tilbud om introduksjonsprogram.

**Design og datagrunnlag:** Statusrapport basert på data om deltakerne og programtilbudet de har fått gjennom prosjektene under Ny sjanse. Rapporten uttrykker IMDI’s vurderinger og konklusjoner på bakgrunn av dette materialet.

**Metoder i programmet:** Metoder kopiert fra introduksjonsprogrammet – kartlegging, skriftlig individuell plan, en kontaktperson, heltidsprogram, kvalifiseringsstønad, fraværsreglement og tett individuell oppfølging.

Helhetlig og sammensatt arbeid innebærer også arbeid ut over de rent norskfaglige og kvalifiserende – de aller fleste deltakerne har benyttet seg av samfunnsorienterende tiltak som; samfunnskunnskap, helsefremmende kurs, kulturelle innslag og kostholdsveiledning.

### **Virkningsfulle metodiske grep, erfaringer**

**I møte med bruker:** Prosjektmedarbeiderne vurderte *tett oppfølging* av deltakerne som den viktigste faktoren for å lykkes i arbeidet.

- ca 10 deltakere
- følge hele veien, en kontaktperson
- tett kontakt
- aktiv oppfølging

Mye av årsaken til de gode resultatene har vært at prosjektene har klart å ivareta brede tiltaksvifter og vært fleksible i å tilrettelegge individuelt tilpassede programmer. *Programrådgiverne har fulgt opp tett og i mange tilfeller gått inn i deltakernes private sfære.*

**Samarbeid:** Sosialkontorene vurdert som den viktigste samarbeidspartner (henvisning, økonomi, har makt i forhold til konsekvenser av avbrutt programdeltakelse). Bra samarbeid rapporteres. Minst godt var samarbeidet med spesialist og primærhelsetjenesten vurdert å være. Også NAV Intro kom dårlig ut.

*Heltidsprogram* innebærer at kvalifiseringsløpet skulle ha et omfang som er tilnærmet lik normalarbeidstid. For å lykkes forutsettes det derfor et etablert og velfungerende samarbeid med andre aktører, og kjeding av tiltak.

**Administrasjon/Dokumentasjon:** Heltidsprogram vurdert viktig for å avdekke helseplager hos deltakerne. *Kartlegging* av bakgrunn, kompetanse, interesser, yrkesønsker og deltakernes ambisjoner i livet ble vurdert som et sentralt virkemiddel. Mye tid ble brukt på kartlegging – denne prosessen har avslørt mange feilhenviste som gjennom grundig kartlegging har kommet over i andre tilpassede løp som f.eks TIO eller VVV<sup>1</sup>.

Dokumentasjon av systematisk metodisk arbeid har ikke vært prioritert arbeid hos prosjektene. Derfor vanskelig å trekke frem systematiske funn. Funn over gode grep ut fra denne rapporten karakteriseres som systematiserte erfaringer. Nettverkssamlinger for de ansatte, refleksjon, faglig påfyll har fungert som lim mellom Ny-sjanse prosjektene.

Det er ikke skilt mellom fysisk organisering av ny sjanse programmet. Noen har egne tiltak, noen har valgt å bruke eksisterende tiltakstilbud og satt sammen programmer med ulike eksterne tilbud, eller en kombinasjon.

**Annet:** Metodiske utfordringer – særlig i forhold til IP. Behov for språklærer på arbeidsplass rapporteres. Usikkerhet knyttet til rapportering pga stor turnover.

---

<sup>1</sup> TIO = tett individuell oppfølging, VVV = vilje viser vei – to tiltak i regi av henholdsvis Sosial og helsedirektoratet og NAV.



## **Prosjekt 5**

**Produsent/forfatter:** Utgitt av sosial og helsedirektoratet desember 2007. Utført av Rambøll management etter vel halvgått prosjektperiode. Delrapport II baserer seg i stor grad på kvalitative studier i 10 utvalgte TIO- prosjekter. Det er foretatt en analyse av prosjektenes rapporteringer for å finne ”best practice” blant de 39 prosjektene. Mål for ”best practice”: Suksess -Supersuksess.

**Tittel:** ”Evaluering av forsøket Tettere individuell oppfølging av personer som trenger særlig bistand for å kunne nyttiggjøre seg arbeidsretta tiltak”. Delrapport II, Rambøll management 2007.

**Litt bakgrunn:** TIO var et statlig initiativ for sikring av tettere individuell oppfølging av langtids sosialhjelpsmottakere slik at de i større grad skulle kunne nyttiggjøre seg arbeidsrettede tiltak i regi av NAV.

I 2005 ble 47 kommuner invitert til å søke om midler til TIO-prosjekter. Dette var kommuner som også tidligere hadde vært involvert i arbeidsmarkedsatsingen i Tiltaksplan mot fattigdom. 39 prosjekter i til sammen 21 kommuner var i 2007 inkludert i satsingen.

**Målgruppen** for satsingen var langtids sosialhjelpsmottakere, herunder ungdom fra 20-24 år og enslige forsørgere.

### **Viktige erfaringer fra rapporten:**

**I møte med bruker:** Svært mange personer i målgruppen har hatt sammensatt problematikk, hvor psykisk helse og rus utgjør store problemområder. Kombinert med en slik situasjon, finnes ofte personlige økonomiske problemer. Det er med andre ord en rekke årsaker til deltakergruppens manglende arbeidslivstilknytning. Dette er i følge mange av de prosjektansatte *hindre* som det er helt nødvendig å overkomme før man realistisk sett kan lykkes med å heve deltakernes kompetanse og på sikt få dem i arbeid.

**Samarbeid:** Utvikling av tilpassede tiltaksmenyer, krever samarbeid mellom et bredt spekter av aktører. Rapporten viser at TIO prosjektene anså utviklingen av et godt samarbeid med relevante aktører som utfordrende. Prosjektenes samarbeid med andre aktører synes å ha vært basert på samarbeid om enkeltsaker, eller personlige kontakter. Kun i enkelttilfeller var samarbeid med aktører ut over NAV arbeid formalisert og institusjonalisert.

En hovedutfordring for TIO prosjektene var, og er fortsatt for NAV er å etablere og utvikle et mer systematisk samarbeid med relevante aktører.

**Administrasjon/Dokumentasjon:** TIO programmet var basert seg på en erkjennelse av at det ordinære tiltaksapparatet ikke greier å fange opp alle de som trenger et tilbud om aktivisering og kvalifisering for arbeidslivet. Samtlige prosjekter har derfor hatt som hovedutfordring å utvikle en tiltaksmeny som i større grad kan ivareta brukernes behov. Aktivitetene som tilbys i

de ulike TIO-prosjekter har spendt vidt, og de har gitt variert arbeidsrettet og sosial trening. Prosjektene har hatt et klart fokus på å øke deltakergruppas følelse av sosial mestring. De individuelt tilrettelagte løpene har inkludert enkelttiltak så vel som gruppebaserte aktiviteter og tiltak.

Det som skilte seg ut som positive innsatser for suksess, var prekvalifiseringstiltakene jobbsøkerkurs, norskopplæring og språkpraksis, samt utplassering av deltakere hos en ordinær arbeidsgiver. Når det gjelder kvalifiserende tiltak peker ikke funnene i noen tydelig retning, men en rekke av kvalifiseringstiltakene som har vært tilbudt gav overraskende nok negativt utslag på suksess. Det er særlig tiltakene sosial trening og datakurs som har gitt negativt utslag. Egeninitierte gruppebaserte tiltak ser ut til å ha gitt god effekt, særlig i forhold til bruk av eksisterende tiltak.

Det har samlet sett vært avgjørende for suksessen at det ble utviklet metoder for TIO-innsatsen i prosjektene. Det er særlig utvikling av metoder innen individuell oppfølging som gir gode resultater. Bruk og utvikling av KIS-kartlegging har hatt en klar positiv påvirkning. Brukermedvirkning sentralt for metodeutvikling. Å ikke ha utarbeidet rutiner for brukermedvirkning, har gitt svært negativt utslag på suksessen. Det er imidlertid få prosjekter som ikke har utviklet noen rutiner for brukermedvirkning, noe som kan komme av at SHDir har stilt store krav til at brukerne skal være delaktige i det de tilbys, og at prosjektene har erfart at brukermedvirkning er viktig for motivasjonen til den enkelte.

**Metodeutvikling i prosjektene:** Å styrke og utvikle metoder for individuell oppfølging har vært ett av forsøkets fire hovedmålsettinger. *”Det anses som vesentlig at metodikken som er tatt i bruk synliggjøres og konkretiseres, slik at det er mulig å tilføre fagfeltet og myndighetene kunnskap om hvilke metoder som fungerer overfor målgruppen”.*

I delrapport 1 pekte Rambøll på at mange prosjekter prøvde ut ulike metoder i sin arbeidshverdag, men at de hadde utfordringer med å tenke overordnet om metodeutvikling. Dette ble pekt på som et risikomoment med tanke på å skulle spre erfaringene av forsøket. Rambøll har derfor sett nærmere på hvordan prosjektene arbeidet med metodeutvikling, og mer bestemt tatt for seg metodeutvikling innen kartleggingsarbeid, individuell oppfølging av deltakeren og brukermedvirkning.

I siste rapportering (juni 2007), ble prosjektene selv bedt om å vurdere hvorvidt de hadde utviklet metoder innenfor en rekke områder. Rapporten viser at det i følge kommunene har vært arbeidet med metodeutvikling innen en rekke områder, og særskilt innen individuell oppfølging. Også brukermedvirkning og samarbeid med kommunale aktører har oppnådd gode svarprosent på dette spørsmålet. Dette er et positivt funn, mener Rambøll ettersom de dokumenterer at utvikling av metoder har hatt en klar positiv påvirkning på prosjektenes suksess og supersuksess.

Det er videre stilt spørsmål i rapporteringen om hva som var grunnlag for metoden, og her oppgav i overkant av 40 % at metoden var basert på egne erfaringer. I underkant av 30 %

oppgav at metoden var bygd på både forskningsbasert kunnskap og egne erfaringer, mens noe over 20 % svarte at metoden var basert på forskning. Omentrent 30 % svarte at metoden ble prøvd ut i 7-12 måneder og like mange svarte at metoden ble prøvd i lenger enn 12 måneder. I underkant av 30 % svarte 3-6 måneder, mens ca 7 % svarte 0-2 måneder. Det er med andre ord relativt mange som har prøvd ut metoder i et halvt år eller lengre.

*Både spørsmålet om hva som var grunnlaget for metoden, og hvor lenge metoden ble prøvd ut, er indikasjoner på hvor systematisk prosjektkommunene har arbeidet med metodeutvikling. I forlengelsen av en slik logikk, er det også interessant å undersøke om prosjektene har evaluert sin metode. Funnene viser at ca 65 % ikke har evaluert sin metode, mens i overkant av 30 % oppgir at de har det. Det er et interessant funn at såpass mange ikke har evaluert sin metode, når forsøket legger så stor vekt på tilbakemelding fra brukerne og at oppfølgingen skal være tilpasset den enkelte. Årsakene til at man ikke har evaluert metoden kan være flere. Det er sannsynlig at de ansatte opplever at metodene stadig "evalueres" når de tas i bruk overfor deltakerne, og at man dermed får en umiddelbar respons på hvordan metodene fungerer. Det kan også skyldes at man er ukjent med hvilke verktøy som kan brukes til evaluering, eller det kan være snakk om ressursutfordringer (Rambøll 2007).*

Nesten 90 % av prosjektene oppgav imidlertid at metoden var blitt dokumentert. Den høye andelen er overraskende sett i lys av funn fra case mener Rambøll. *Mye tyder nemlig på at dokumentasjonsarbeidet er i en startfase i mange prosjekter. Dette kommer frem både ved at prosjektene ikke har dokumentasjon å vise til når vi har etterspurt det under våre besøk, og at flere prosjekter stiller seg uforstående til at dokumentasjon er en del av metodeutviklingsarbeidet. Vi er imidlertid klar over at det fra Sosial- og helsedirektoratets side har vært stilt sterkere krav til dokumentasjon av metoder som utvikles i prosjektet, og vi antar at dette kan være noe av årsaken til den høye svarprosenten på dette spørsmålet (Rambøll 2007).*

Fra casestudiene vurderer Rambøll det mer som unntak enn trend at prosjekter har jobbet systematisk med metode på et overordnet nivå. Kongsberg og Grünerløkka er imidlertid prosjekter hvor metodeutvikling på et strategisk nivå og dokumentasjon av dette arbeidet, har hatt stort fokus.

## Prosjekt 6

**Produsent/forfatter:** Rambøll management, 2008. For Arbeids- og velferdsdirektoratet. Avdeling levekår og sosiale tjenester.

**Tittel:** "Evaluering av programmet Tettere individuell oppfølging". Sluttrapport juni 2008  
TIO programmet er plassert under arbeidsmarkedssatsingen i den nasjonale Tiltaksplan mot fattigdom, og ble første gang tildelt midler over revidert nasjonalbudsjett i 2005.

**Målgruppe/utvalg:** Tettere individuell oppfølging av personer som trenger særlig bistand til å nyttiggjøre seg arbeidsretta tiltak. Eller langtidsmottakere av sosialhjelp herunder ungdom fra 20 – 24 år og enslige forsørgere. 39 prosjekter i til sammen 21 kommuner.

### De overordnede mål for TIO-programmet:

- Styrke forutsetningene hos personer i målgruppene for å nyttiggjøre seg arbeids- og velferdsetatens arbeidsmarkedstiltak
- Redusere antall personer i målgruppen som står i fare for å falle ut av tiltak i arbeidsmarkedssatsingen
- Styrke og utvikle modeller for samarbeid mellom involverte instanser
- Styrke og utvikle metoder for individuell oppfølging

**Måloppnåelse:** 2297 deltakere i perioden 2006-2008. Totalt 1158 utskrevet (juni 2008) hvorav 49 % til en eller annen form for arbeidsrelatert aktivitet.

**Generelle funn:** Eksterne rammebetingelser (deltakerbelastning, stillingsressurser og prosjektorganisering) kan i liten grad forklare de ulike prosjekters resultater.

De interne rammebetingelsene (arbeid med brukermedvirkning, kartlegging, oppfølging av deltakerne, metode og tiltaksutvikling) har hatt større betydning for resultatoppnåelse, og i særdeleshet tiltak for brukermedvirkning. Andre innsatser som slo positivt ut for måloppnåelse var opplæring og kvalifiseringstiltak som avklarings og motivasjonskurs, jobbsøkerkurs, norskopplæring, samt datakurs og opplæring i skolefag. Ansvarsgruppe og tverrfaglig team, kartlegging med KIS og utplassering hos ordinære arbeidsgivere slo også meget positivt ut på graden av måloppnåelse. Det gjaldt også for metodeutvikling.

*"Tett individuell oppfølging er en måte å arbeide på som i stor grad legger vekt på brukermedvirkning. Det dreier seg om skreddersydd oppfølging av den enkelte, godt forankret i den enkeltes motivasjon. Det er den tett individuelle oppfølgingen som utgjør den største forskjellen mellom TIO og andre arbeidsforberedende aktiviteter. Andre steder i NAV systemet må brukergruppen forholde seg til strenge timeavtaler og andre formaliteter, og de har en tendens til ikke å klare å oppfylle mange av kriteriene for å delta" (Rambøll 2008).*

## Viktige erfaringer fra rapporten:

**I møte med bruker:** Det tar tid å oppnå resultater med målgruppen. Resultatene synes å ha økt med tiden. Rambøll definerer tett individuell oppfølging som skreddersydd oppfølging. Oppfølgingen tilpasses av den enkelte brukers behov, forutsetninger, kvalifikasjoner, ønsker m.v. Det er derfor begrepet TIO i stor grad bygger på begrepet brukermedvirkning. Gode grep:

- Den gode samtalen.
- Tid.
- Fokus på mestring, ressurser og motivasjon.
- Hyppig kontakt. Hyppige samtaler.
- Variasjon: sms, telefon, hjemmebesøk, vekking, følge til fastlege, psykolog, bank osv.
- Tiggengelighet.

Helhetlig tankegang viktig rundt oppfølgingen. Både i forhold til deltakernes livssituasjon og prosjektansatte som representerer et hjelpeapparat. Avklaring og kartlegging har vært to sentrale elementer i TIO programmet. Grundig kartlegging av deltakerne har virket positivt inn på prosjektresultatene. Prosjektene har imidlertid kartlagt på ulike måter, og det er variasjon i grad av formalisering. KIS har vært mest brukt. Samarbeidsavtaler med den enkelte deltaker - opplevdes nyttig for begge parter. *Kartlegging og avklaring av deltakerne er prosesser som må gjennomføres over tid og i tett dialog med deltakerne. Videre utforming av et aktivitetstilbud krever tilsvarende skreddersøm og involvering av deltakerne* (Rambøll 2007b).

Arbeidet i møte med deltakerne beskrives som å ha hatt sterk rot i sosialfaglig arbeid med muligheter for bygge videre på egne erfaringer. I tillegg har det gitt muligheter til å utvikle nye metoder og arbeide etter de retningslinjer som nå legges i NAV.

**Samarbeid:** Nettverksarbeid, flerfaglig og tverretatlig samarbeid, mobilisering av relevante partnere, oppfølging og samarbeid med arbeidsgivere.

Samarbeid med en rekke instanser har vært av avgjørende betydning for deltakerne, også i forhold til utvikling av tiltak. Klarer ikke hjelpeapparatet å samordne og koordinere sine tjenester, vil ikke brukerne motta det skreddersydde tiltaket og oppfølgingen de har behov for. IP ikke brukt i særlig grad. Der den ble brukt havnet den i en skuff og ble ikke brukt videre.

Bruk av tiltak og tiltaksutvikling var et annet sentralt element i TIO programmet. Skreddersydde tiltak basert på brukermedvirkning. Både grupper og individuelt har fungert godt, så lenge de ble tilpasset behov og forutsetninger og at deltakerne fikk være delaktige i utformingen av dem.

Tiltakene har ofte blitt utviklet fra grunnen av, fordi det ikke eksisterte egnede aktivitetstilbud i regi av NAV. Utvikling eller tilpasning av tiltak krever et utstrakt samarbeid med næringsliv og øvrig lokalmiljø. Deltakernes behov for bistand er også så vidt grunnleggende at det er nødvendig å etablere et godt samarbeid med helsevesenet.

Kvalitative undersøkelser i rapporten viser at de fleste kommuner ikke har skrevet ut deltakerne før omentrent 6 mnd etter at vedkommende var kommet i jobb eller annen relevant aktivitet, og når prosjektmedarbeiderne følte seg trygge på at deltakeren var i en stabil situasjon.

**Administrasjon/Dokumentasjon:** Denne måten (TIO) å arbeide på krever betydelige økonomiske ressurser i form av lønnsmidler, prosjektlederne i TIO anslår at det ikke er hensiktsmessig for hver konsulent å ha ansvar for mer enn 10-15 deltakere.

Anbefaling fra Rambøll om at NAV etablerer tilstrekkelig ledelsesfokus på lokalt nivå i implementeringen av KVP for å sikre de nødvendige rammebetingelser. Bak TIO suksessen skjuler det seg et betydelig endringsarbeid i kommunene. Avgjørende for denne suksessen har vært forankringen på lokalt og sentralt nivå, og etablering av rammebetingelser innen kompetansetilførsel og personalressurser.

Kartlegging og avklaring av deltakere er prosesser som må gjennomføres over tid og i tett dialog med deltakerne. Klar positiv sammenheng mellom andelen kartlagt med KIS og grad av suksess/supersuksess. De som har lagt til rette for brukerinnflytelse har hatt større grad av suksess enn de som ikke har hatt fokus på dette. Selv små tiltak for brukermedvirkning ser ut til å kunne bidra til suksess.

Utformingen av et aktivitetstilbud krever skreddersøm og involvering av deltakerne. Tiltakene ofte utviklet fra grunnen av fordi slike ikke eksisterte i regi av NAV. Metodisk rammeverk utformet skriftlig for å arbeide ut fra felles mål og metodisk plattform har gitt prosjektsuksess.

**Annet:** Hele 49 % utskrevet til arbeidsrelatert aktivitet. Å arbeide med tettere individuell oppfølging gir resultater. Analysen til Rambøll viser at prosjektene har lyktes svært godt på en rekke områder som de anser viktige forutsetninger for målgruppens yrkesdeltakelse. I særlig grad gjelder dette deltakernes opplevelse av egen relasjon til prosjektene og til den praktiske nytten av prosjektene.

- Relasjonen mellom ansatt og deltaker ble vurdert som svært god av de fleste av deltakerne, og deltakerne har utviklet tillit, ikke bare til de ansatte, men til det offentlige som tjenesteyter.
- Prosjektene har i tillegg hatt en svært praktisk funksjon. Deltakerne rapporterer at prosjektansatte har tatt tak i og ordnet en rekke forhold som deltakerne oppgir at tidligere tok mye tid, oppmerksomhet og krefter.
- Deltakerne rapporterte en gjennomgående sterk positiv opplevelse av å ha medvirket i prosjektene, og det fremgår at det er reell brukermedvirkning det er snakk om.
- Muligheten for sosial kontakt og hvilken betydning dette har hatt skåres høyt blant deltakerne. TIO har hatt en viss nettverksskapende effekt mot andre deltakere og prosjektansatte - ikke nødvendigvis arbeidsgivere. En effekt av mulighetene for sosialisering har vært at enkelte opplevde at de også hadde utviklet bedre samarbeidsevner.
- Flere deltakere uttrykker at TIO har vært et vendepunkt. Det har for mange endret deres hverdagssituasjon, mens enkelte andre fremfører at TIO har vært et vendepunkt i livet som sådan. Det er grunn til å hevde at TIO har ført til en endring for langt flere enn de som har gitt

uttrykk for dette. For de aller fleste deltakerne har faktisk TIO bidratt med noe nytt sammenlignet med tidligere.

På bakgrunn av analysen mener Rambøll at det fremgår at deltakerne i særlig grad opplever prosjektene, muligheter til medvirkning og muligheter for sosial kontakt som positivt. I fortsettelsen av dette synes det som om de ulike elementene gjensidig støtter opp om hverandre. For eksempel gir økte muligheter til medvirkning mer motivasjon. Slik sett kan prosjektene med rette sies å ha et helhetlig fokus.

Fokus på dokumentasjon av metodeutvikling i denne rapporten. De ser på brukermedvirkning, kartlegging, individuell oppfølging, samarbeid. Og de som har utviklet metoder innenfor brukermedvirkning, individuell oppfølging og samarbeid har høyere suksess og supersuksessrater enn de som ikke har det. Metodeutvikling og dokumentasjon på denne har vært det klart mest utfordrende i TIO. Hva er metode, og hvordan dokumentere metoden - dette har de ikke funnet svar på.

## **Prosjekt 7**

**Produsent/forfatter:** Inger Lise Skog Hansen, Heidi Gautun, Åsmund Langsether og Hans Christian Sandlie. Fami – senter for studier av fattigdom, minstesikring og sosial integrasjon 2003-2008<sup>2</sup>

**Tittel:** ”Ikke bare bare å bo”. Sluttrapport fra evaluering av statlig tilskudd til oppfølgingstjenester i bolig for bostedsløse og rusmisbrukere.

**Målgruppe/utvalg:** Bostedsløse og rusmisbrukere

### **Viktige erfaringer fra rapporten:**

**I møte med bruker:** Brukerne som er intervjuet, er i stor grad fornøyd med tjenestene. Suksesskriteriene for at brukerne har opplevd tjenestetilbudet som godt, var fleksible tjenester, individuelt tilpassede, at de hadde en helhetlig tilnærming og at brukerne hadde faste tjenesteutøvere. Bistand til kontakt med det øvrige hjelpeapparatet viktig.

Brukerne som er intervjuet, sier at de har hatt innflytelse, men kun fire av 19 hadde IP.

Majoriteten av brukerne fortalte historier om marginalisering og sosiale problemer over lang tid. Flere har hatt kontakt med hjelpeapparatet tidligere uten at det har representert noe brudd i marginaliseringsprosessen. For mange av brukerne er tjenestene som ytes symptomlindring. De har bidratt til økt bostabilitet, men de er ikke innrettet mot årsakene til bostedsløshet.

**Samarbeid:** Tjenesteutøverne beskriver i rapporten brukernes behov for tjenester fra mange instanser, at brukerne har behov for en koordinert og samordnet innsats. Det fremgår at tjenesteyter har hatt en viktig rolle i samordning av tjenester til brukerne, i tillegg til at tjenesteutøver har utført oppgaver som kan ligge til andre tjenestesteder. I rapporten beskrives dette som en ledsagerrolle.

Tjenesteutøverne i casekommunene beskrev stor grad av ansvarsfraskrivelse overfor disse brukerne i det ordinære tjenesteapparatet.

Samarbeid med frivillige organisasjoner har vært inngått i noen kommuner som en del av en kjede av tjenester og tilbud, men samarbeid med frivillige kan også føre til manglende forankring i og utvikling av de kommunale tjenestene.

**Administrasjon/dokumentasjon:** Kommunenetttverk/konferanser har fungert som nettverksstyring for kunnskap om den statlige strategien, faglig utvikling knyttet til brukermedvirkning og rettssikkerhet, tjenesteutforming og erfaringsutveksling.

---

<sup>2</sup> <http://www.fami.no/index.htm>, lastet ned 10.05.10.



**Annet:** Gjennomføringsproblemer: begrensninger i boligtilbudet - pekes ut som spesielt problematisk. I noen tilfeller var boligtilbudet en begrensende faktor for utvikling av godt tjenestetilbud. Seks av ti peker på manglende økonomisk prioritering fra kommunens side som et problem. Dette gjaldt bare hver femte av informantene fra storbyene.

Seks av ti gir uttrykk for at brukergruppen var mer sammensatt enn man hadde trodd, noe som skapte problemer i gjennomføringen.

Brukere forteller at tjensteutøverne gav dem flere typer hjelp, og de fleste opplevde hjelpen fleksibel i den forstand at den var tilpasset den enkelte brukers behov. Det fremstår som at tjensteyterne ikke tilbyr en ferdig pakke eller et standardisert hjelpetilbud, men tilpasser hjelpen til det brukeren gir uttrykk for at han eller hun trenger. Det er forskjell på hvor omfattende tjenestene de fikk, var, men mange gav uttrykk for at de fikk meget rause tjenester. For noen var også hjelpen fleksibel i den forstand at det var mulig å kontakte tjenesten når som helst på døgnet dersom det skulle oppstå akutte behov. Noen brukere har hatt mer avgrensede tjenester, og et fåtall brukere gir uttrykk for at de ikke har fått den hjelpen de opplevde å ha behov for.

Typer hjelp de har fått, var; hjelp til å søke kommunal leilighet, flytte inn i en leilighet, ulike typer praktisk hjelp, hjelp til å få orden på økonomien og forvalte egen økonomi, hjelp med mat, bistand i andre deler av hjelpeapparatet, følgetjeneste og hjelp til å skjerme og sette grenser i egen leilighet. De fleste framhever støtten de opplevde å få gjennom **samtaler** de har hatt med tjensteutøvere. Relasjon og kontaktarbeid har vært sentralt.

## **Prosjekt 8**

**Produsent/forfatter:** Rambøll management for Sosial- og helsedirektoratet. Sluttrapport 2007.

**Tittel:** "Evaluering av arbeid med implementering av et nasjonalt kartleggingsverktøy KIS".

**Målgruppe/utvalg:** Et støtteverktøy for at sosialtjenesten skal kunne kartlegge og følge opp personer som står i fare for varig å miste tilknytning til arbeidsmarkedet.

### **Viktige erfaringer fra rapporten:**

#### **Virkningsfulle metodiske grep, erfaringer:**

Klar tendens i evalueringen at det er kommuner med mange brukere av sosialtjenesten som har anvendt KIS. De har i større grad enn mindre kommune brukt KIS i deler av sosialtjenesten, og disse kommunene har høy grad av spesialisering. Disse kommunene oppgav også indre drivkrefter til å være hovedmotivasjonen for å ta i bruk KIS. De har hatt høyt målfokus, og samarbeidet med NAV synes velutviklet.

For små kommuner vises nærmest et motsatt bilde. De har hatt lavere grad av spesialisering, og var mindre målrettet i bruken av KIS, hovedsakelig påvirket av eksterne krefter samt mindre velutviklet samarbeid med NAV-arbeid.

#### **KIS som arbeidsretta verktøy i arbeid med brukerne.**

*KIS bidrar ikke direkte til at brukerne som blir kartlagt kommer i arbeid. Men det er et verktøy som styrker forutsetningene for brukerne til å komme i jobb, og kan således sies å være et virkemiddel for å få brukerne i sosialtjenesten nærmere arbeidsmarkedet. KIS er også et prosessverktøy, og kommunene fremhever at bruken av KIS har bidratt til en prosessforbedring hvor sosialtjenesten har styrket sitt arbeid i forhold til brukerne på en rekke områder. Samtidig bidrar KIS til at brukerne blir mer bevisste på sin egen situasjon. Det skal imidlertid bemerkes at dersom kartleggingen skal bidra til å få brukeren nærmere arbeidsmarkedet, kreves oppfølging i etterkant. Det vil si at kartleggingen i seg selv ikke er tilstrekkelig, men oppfattes som et første steg på veien i en lengre prosess (Rambøll 2007).*

#### **Hvilke brukere anvendes KIS overfor?**

De fleste kommunene var selektive i anvendelsen, og har ofte hatt en første sortering (screening) av brukerne der det ble avgjort hvor vidt KIS skulle brukes. I de fleste tilfeller anvendes KIS etter andre samtale med bruker. Evalueringen viser at det i de fleste tilfeller ble foretatt konsekvente vurderinger fra sosialtjenestens side om det skulle anvendes en KIS kartlegging eller ikke i forhold til den enkelte bruker.

Kommunene vurderte at KIS var spesielt godt egnet i forhold til unge brukere, langtidsmottakere av sosialhjelp og brukere med mer sammensatte behov. I de tilfeller hvor veileder vurderte at bruker enkelt vil kunne komme i arbeid eller utdanning, foretok man ikke

en KIS kartlegging. Men i tvilstilfeller og uklare tilfeller var en kartlegging hensiktsmessig i den forstand at man ville få kartlagt brukers evner, forutsetninger, kvalifikasjoner, styrker og eventuelle svakheter. (Dette betinger høy grad av skjønnsutøvelse, og meget god vurderingsevne).

Veilederne vurderte videre at en KIS kartlegging i høy grad ville kunne bidra til at unge brukere kommer ut av ledighet og sosialtjenesten. Dette gjelder også for langtidsmottakere av sosialhjelp og andre brukere med sammensatte behov. Disse brukerne har som regel stått i en rekke tiltak tidligere, men falt ut igjen. KIS kartlegging vil således kunne bidra til å finne det riktige tiltaket/arbeidet, og tilrettelegge for den riktige oppfølgingen.

I de tilfellene hvor man ikke anvendte KIS, er årsaken at bruker tydelig ikke har hatt behov for en kartlegging. Det kan f.eks være en bruker som for en kort periode hadde mistet arbeidet, men som var kvalifisert for arbeidsmarkedet og hvor NAV-arbeid på kort tid vil kunne finne arbeid til brukeren. På den andre side kunne det omfatte personer som ikke skulle inn i arbeidslinjen som følge av nedsatt arbeidsevne, sykdom eller liknende (også her er det skjønn som avgjør).

#### **Anbefalinger i møte med bruker:**

*Å gjennomføre en god KIS kartlegging krever at veileder har god relasjonskompetanse, og kan bygge trygghet rundt samtalen i og med at bruker utleverer mange personlige opplysninger og vurderinger. I den sammenheng er det viktig at de medarbeiderne som gjennomfører KIS samtaler har den riktige kompetansen. Medarbeidere som arbeider med KIS bør ha en meget sterk profesjonell kompetanse i dialog og de nødvendige redskaper til å håndtere de personlige problemstillinger, som kan fremkomme i KIS-samtalen. At yngre medarbeidere opplever KIS som et redskap som gir dem en personlig trygghet, er et godt utgangspunkt for utbredelsen av KIS. Samtidig er det nødvendig å sikre at også disse medarbeiderne har den riktige faglige kompetansen, som KIS-kartleggingen krever (Rambøll 2007)*

**Samarbeid:** Det er særlig tre kjennetegn som har fremmet god samordning i forbindelse med KIS; involvering i implementeringsfasen, kjennskap til KIS og gode institusjonelle rammer.

Bruken av KIS har bidrar til å styrke samarbeidet med NAV-arbeid både i oppfølgingen av den enkelte bruker, men også med tanke på utviklingen av det institusjonelle samarbeidet.

De barrierene som oftest ble nevnt var kulturforskjeller, og ulik arbeidsmetodikk i etatene. For eksempel var NAV-arbeid mer fokusert på resultatene av arbeidsmarkedspolitikken, mens sosialtjenesten tradisjonelt sett har hatt større fokus på sosialfaglig prosessarbeid

**Administrasjon/Dokumentasjon:** KIS som kartleggingsredskap. Bør være egnet til flere ting:

- å avdekke brukerens faglige kompetanser (formelle)
- å avdekke brukers personlige styrker og svakheter
- å avdekke brukers nettverk
- å hjelpe til med å tilby relevante tiltak for bruker.
- å hjelpe til med å lage konkrete individuelle planer for brukers innsats for å få en jobb.

- å skape klarhet over hvor bruker står i forhold til arbeidsmarkedet.
- å få raskt avklart hvem som er klar for arbeidslivet og hvem som ikke er det.

KIS synes å ha vært mindre egnet til brukere med store rus og/eller helseproblemer. Dette vurderes av veiledere å henge sammen med at selvinnsikten hos slike brukere ofte vil være begrenset, og at egen-kartleggingen derfor kan få karakter av å være relativt urealistisk. KIS ble ellers oppfattet som et godt redskap for å avdekke brukers egen oppfatning av mulighetene for å finne og beholde jobb. En hvilken som helst egenkartlegging forutsetter at brukeren har et noenlunde realistisk bilde av egne muligheter og begrensninger. Også her opplevde veilederne at relasjonsbyggende kompetanse ble viktig i samtalen omkring KIS-kartleggingen. Ved slik kompetanse kan veilederen på en anerkjennende og respektfull måte spørre nærmere om brukerens egne vurderinger, som veilederen vurderer å være urealistiske.

## **Prosjekt 9**

**Produsent/forfatter:** Edgar Marthinsen og Nina Skjefstad(red).

**Tittel:** ”Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV-tett på”. Universitetsforlaget 2007.

**Målgruppe/utvalg:** Mottakere av sosialhjelp eller andre offentlige ytelser, som har problemer med å nyttiggjøre seg ordinære tilbud i tiltaks - og hjelpeapparatet..

Fenomener som er undersøkt i boken er tiltaksenheten Arbeid og kompetanse i Trondheim kommune, tiltaksarbeid som teoretisk og politisk fenomen og virksomme elementer i det å lykkes med tiltaksarbeid både fra ansatte og brukeres perspektiv. Primært er boken en produksjon ut fra et forskningsprosjekt AK 05, som var et samarbeid mellom HUSK Midt-Norge og Trondheim kommune.

**Datagrunnlag:** Forskningsperiode (AK-05) fra høst 2005 til vår 2007. 90 brukere intervjuet med spørreskjema. Et titall fulgt opp med flere kvalitative dybdeintervjuer, og en har skrevet dagbok. Alle kontaktet på nytt ved prosjektslutt for info om hvordan det gikk med dem. Gjennomgang av journaler. Kunnskaping gjennom refleksjon sammen med de ansatte – diskusjon resultater/teori. Gruppeintervjuer med ansatte om bestemte tema.

I bokens første kapittel diskuteres tiltaksarbeidet som sosialt arbeid og tiltaksarbeidets fremvekst i lys av en ny arena: Arbeid og velferdsforvaltningen. Deretter presenteres AK 05 som prosjekt og noen av resultatene derfra. I tillegg gjøres det rede for forskning på tiltaksarbeid og sosialtjenesten og kunnskap om målgruppen.

Kapittel to, tre og fire er mer teoretiske drøftinger om virksomme elementer i tiltaksarbeid, under overskriftene: Tiltaksarbeid og selvutvikling, Respekt og anerkjennelse og Relasjonsarbeid. Felles for disse kapitlene er at forfatterne søker å knytte teori og praksis sammen.

Boken fremstår også delvis som systematiserte erfaringer i forhold til innhold i og virksomme elementer i tiltak og oppfølging, særlig kapittel 5-7 som er skrevet av ledere og fagutviklere i Trondheim kommune. Deres innfallsvinkel er gode rammer, ansvarlig og faglig ledelse og anstendig organisering av tiltaksarbeid.

### **Viktige erfaringer fra boken:**

**I møte med bruker:** Fra kapittel en: 8 av 10 deltakere i studien (AK-05) mente de var på riktig sted i hjelpeapparatet, men en tendens til at oppholdet ble lenger enn de har regnet med og bare halvparten sier de fikk den hjelpen de hadde håpet på da de kom dit. Utgangspunktet synes å være at de opplevde at de ble henvist dit for å få hjelp til arbeid og dette preger deres forventinger ved inntak. Når de ikke fikk arbeid ble det en skuffelse, men de fleste synes å erkjenne at de hadde behov for den bistand de fikk underveis, noe som hjalp dem til å opparbeide seg kompetanse og mestre livet bedre.

Deltakerne som ble intervjuet hadde fått mellom en måned og nesten ti års oppfølging, hvorav en tredjedel lenger enn tre år. Flere av dem som har fått langvarig oppfølging er var i ferd med å ta fagbrev eller fullføre læretid, og bare noen få antok at de ville bli uføretrygdet på grunn av for dårlig helse.

Fra kapittel sju: *"I AK har vi gitt vår oppgave betegnelsen "medvandrer". Vi skal gi muligheter til å fremme selvhjelpenhet, men ansvaret for de valgene som gjøres, må ligge hos personen selv. Vi skal gå med og hjelpe den andre å se mulige veivalg. Det krever at vi lærer oss å se verden mer som den andre – å forstå deres tankemåte og handlingsvalg"* (Ringsrød

Kapittel 2-4 fremhever at tiltaksarbeid krever at deltakerne endrer seg, og de forventes å tilpasse seg offentlige systemer og tiltak. Skjefstad drøfter dette i kapittel to hvor hun drøfter globalisering og individualisering som bakteppe for velferdsstaten og arbeidsmarkedets krav til individet om (tilrettelagt) selvutvikling og endring. Relasjoner og viktige sosialarbeideregenskaper i denne sammenhengen er: å være ekte, ærlig, engasjert, lojal, til å stole på er blant de egenskapene brukerne mener er viktige (Skjefstad 2007:72). Hun drøfter også verdiendring, motivasjon og språk.

Kapittel tre omhandler relasjonsarbeid mellom hjelper og bruker i tiltaksarbeid. Her drøftes og eksemplifiseres en virkningsfull relasjon og dens betydning i lys av Lawrence Shulmans interaksjonsmodell. Hun drøfter også etikkens plass i tiltaksarbeider.

**Administrasjon/Dokumentasjon:** Kapittel 5 av Karen Lysø og kapittel 8 av Gjermund Ringsrød handler om oppbyggingen av tiltaksarbeid i Trondheim kommune, tiltaksarbeid og verdigrunnlag, og om ledelse av tiltakene. Forfatterne fokuserer på å utvikle tjenester som kan fungerer som en felles arena utenfor kontorene. Ringsrød (2007:219) begrunner dette blant annet med: *... En viktig forutsetning for at positiv endring skal skje, synes å være at den enkelte opplever å være i omgivelser som fremmer leting etter egne ressurser".*

Fra kapittel en: Alle deltakere i AK05 kartlagt med KIS. De opplevde det som meget godt verktøy. Deltakerne gikk selv gjennom sine egne ressurser og behov og gjorde en såkalt egenkartlegging. De omtalte det som et godt egnet verktøy til å få bedre oversikt over hvor de sto i forhold til arbeid og utdanning. Det var viktig at utfyllingen av KIS kom tidlig, og at den ble gjennomgått sammen med sosialarbeider eller NAV-medarbeider. Den gav dem også mer opplevd ansvar for å ta tak i seg selv, og utredningen ble i noen grad brukt til å legge planer for oppfølging. Mange brukere opplevde at de hadde en plan i overensstemmelse med AK/NAV, men AK-05 sin undersøkelse viser at den sjelden forelå skriftlig.

Journaler ble gjennomgått. Ble vurdert som lite egnet til å finne dokumentasjon på det faglige arbeidet, hva hadde vært utført, resultater osv. Fokus i journal lå på forvaltning/økonomi og klientstrømmer.

AK var fysisk organisert utenfor forvaltning. Denne konteksten har vært meget viktig for både deltakere og ansatte. Særlig kanskje i forhold til utvikling av brukermedvirkning jfr. Karin

Lysøs kapittel 5. Men også i forhold til å kunne legge til rette for mestringsopplevelser og læring på en trygg arena.

Forvaltning (kommunal) var henvisningsinstans. Vilkårsetting opplevdes greit av deltakerne så lenge det var et godt innhold i tiltakene.

## **Prosjekt 10**

**Produsent/forfatter:** Kirsten Rytter (red) med flere 2008. Kommuneforlaget 2008.

**Tittel:** ”Oppfølgings - og tiltaksarbeid i NAV. Med case fra sosialtjenesten i NAV Sagene”.

**Målgruppe/utvalg:** Langtidsmottakere av sosialhjelp, herunder unge voksne og innvandrere.

**Design og datagrunnlag:** Boka bygger på oppfølgings- og tiltaksarbeidet i NAV slik det er tenkt i teori og praksis. Dette er en praktisk håndbok hvor forfatteren formidler egne erfaringer fra Sagene NAV i Oslo og fra undervisning i oppfølgings -og tiltaksarbeid for studenter ved sosionom -og velferdsutdanningene ved HiO. Erfaringsbasert, artikler i boken skrevet av bachelorstudenter.

Teoretisk analyserer Rytter i kapittel en og to, utviklingslinjene i norsk arbeids- og velferdspolitikkk fra 1950- tallet og frem til i dag. Kjernen i den nye NAV-reformen er at brukere som trenger bistand til å søke en trygdeytelse eller komme i gang med kvalifisering, atføring eller rehabilitering, skal få oppfølging fra én kontaktperson i én sammenhengende arbeids- og velferdsforvaltning.

Forfatterne differensierer mellom og beskriver flere former for oppfølgingsarbeid i boken. I kapittel tre gjennomgår Kirsten Rytter og Ann Kristin Tveøy oppfølging og tiltaksarbeid med familier som veien til bedre levekår. I kapittel fire ser Ann Kristin Tveøy nærmere på oppfølging av unge arbeidsledige sosialhjelpsmottakere og i kapittel fem ser Tove Kanestrøm Marberger nærmere på oppfølging av langtids sosialhjelpsmottakere med uavklarte helseproblemer, som ansees relevant her.

### **Viktige erfaringer fra boken:**

To hovedelementer i utviklingssenterets arbeidsmodell: individuell utredning av sosialhjelpssøkeres muligheter og forpliktelser og konkrete og tilpassede tilbud om kvalifisering. Arbeidsmodellen hviler på en lovforståelse der lovgivningens inntektsaspekt er nøye forbundet med atførings, rehabiliterings og selvhjelpsaspektet.

Det legges vekt på informasjon, råd og veiledning, utredning av kvalifikasjoner og kvalifiseringsbehov. Informasjonen fokuserer på de fordeler yrkesdeltakelse gir i forhold til trygderettigheter og boliglån. Bruker får bistand til å løse praktiske, kognitive og psykologiske hindringer for kvalifisering og rehabilitering. Erfaringen fra Sagene tilsier at folk trenger praktisk hjelp til å legge til rette for tiltak og annen bistand. Alt som må gjøres, bistås og hjelpes med før tiltak kan realiseres, kaller de derfor for arenarydding (jfr. Aasen 2009 – prekvalifisering). Dersom bruker har en yrkeshemming, gis det bistand til å avklare eventuelle behov for helsetiltak samt eventuelle rettigheter til trygd. I denne prosessen



avklares forventningene til bruker ved at det etableres handlingsplaner og arbeidsavtaler, og ved at det i vedtak om økonomisk sosialhjelp fastsettes nærmere vilkår for sosialhjelpen med utgangspunkt i handlingsplanen. Individuell utredning av hjelpebehov følges opp med konkrete tilbud om arbeidspraksis der bruker kan få arbeidserfaring og opparbeide faglige og sosiale ferdigheter. Denne arbeidspraksisen bidrar også til utredningen av den enkeltes kvalifikasjoner og kvalifiseringsbehov. Det er ofte uklart hvilke tiltak som kan være aktuelle underveis når en arbeidsledig sosialhjelpsmottaker kommer til Sagene utviklingssenter. Dette er derfor *prosesser* av kortere eller lengre varighet, hvor prosessen fra sosialhjelp til arbeid ikke er lineær.

Muligheter og ressursfokus, kunnskapsformidling og arenarydding viktige prinsipper i arbeidet. En fast kontaktperson.

**Eksempel på sju viktige suksesskriterier for oppfølging av unge arbeidsledige sosialhjelpsmottakere (kap 4):**

- a. Øyeblikkelig action
- b. Konkret tilbud fra i morgen
- c. Konsekvent stående tilbud, uansett oppmøte
- d. Jobbe mot system samtidig som en skaper tilbud her og nå
- e. Tiltakskonsulentene er styrende, voksne og myndige
- f. Tett oppfølging, vi henger på.

Arbeidspraksis synes å være et viktig virkemiddel for å få unge sosialhjelpsmottakere i arbeid. Det avklarer hvem som har behov for større hjelpeinnsats, og hvem som kan komme i ordinært arbeid ved hjelp av råd og veiledning.

Også de andre kapitlene inneholder konkrete metodiske tilnærminger til spesifikke og differensierte målgrupper.

**Samarbeid og Administrasjon/Dokumentasjon:** Samarbeidspartneres ressurser må komme brukerne til gode. Viktig virkemiddel er lav terskel og raske gjensvar på henvendelser fra brukere og samarbeidspartnere. Regelmessige møter med sosialkontoret gir samordning, forutsigbarhet og gjennkjennelighet.

**Annet:**

Grete Glemmestad og Ida Lillehaugen ser i kapittel seks nærmere på brukerperspektiv og arenarydding.

## **Prosjekt 11**

**Produsent/forfatter:** Nina Schiøll Skjefstad. Masteroppgave i sosialt arbeid, institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap NTNU, 2007.

**Tittel:** ”Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe. Tiltaksarbeid i sosialtjenesten”.

**Målgruppe/utvalg:** Langtidsmottakere av sosialhjelp. Tiltaksapparatet Arbeid og kompetanse, Trondheim kommune.

**Datagrunnlag:** Fra prosjektet AK-05 - en kvantitativ intervjuundersøkelse av et utvalg på 90 personer, utvalgt av tiltakskoordinatorene i Arbeid og kompetanse. Intervjuundersøkelse med 10 informanter, strategisk utvalg. Tekstanalyse og deltakende observasjon. Triangulering. Dagbok fra en av informantene. Kvalitativ eksplorerende design, forskning på egen/tidligere arbeidsplass. Fenomenologisk preg. Fortolkende.

**Analyseform:** Analyse etter Giorgis systematiske tekstkondenseringsmetode (STC), modifisert av Malterud (2003).

### **Viktige erfaringer fra oppgaven:**

#### **Viktige elementer tett oppfølging:**

Hovedfunn: det handler om å bli hørt og sett. Om selvtillit, mestring, tro og håp, personlig utvikling og et bedret forhold til andre mennesker.

- Tid for deltakerne til å bygge seg opp fysisk og psykisk. En personlig utviklingsprosess tar tid.
- Trygghet, både i en relasjon og på en arena.
- Tro på folk, er virksomt, nødvendig for å bygge mestringsopplevelser. Gir håp og motivasjon.
- Tillit, å skape tillitsforhold kreve en arena hvor folk kan være seg selv uten å bli ydmyket. Relasjonell tillit.
- Tilgjengelighet, lett å ta og få kontakt, bruk av mobil/sms, viktig for deltakerne å vite hvem de kontaktet.

**I møte med bruker:** Å bli møtt med anerkjennelse og respekt sentralt i oppgaven både som teori og praksisgrunnlag. Virksomme elementer i møte med bruker synes å ha vært:

- myndiggjøring av deltakere gjennom pure relations
- mulighet for å styrke selvtillit og selvrespekt
- ressursfokus
- tiltaket måtte oppleves meningsfullt og nyttig for deltakerne
- umodenhet-tid og veiledning mot voksenliv – endring av verdier – dette tar/har tatt tid

- personlig utvikling – mestringsopplevelser/selvtillit synes å ha vært grunnlaget for utvikling av egenmotivasjon hos deltakerne
  - alt dette gir/har gitt grunnlag for reell brukermedvirkning
- Relasjonen mellom deltaker og tiltakskordinator synes å ha vært avgjørende for å lykkes:
- å være ekte, engasjert, lojal og til å stole på var de viktigste egenskapene hos tiltakskordinator, sett fra brukernes ståsted..
  - en personlig relasjon til tiltakskordinator har vært betydningsfullt for deltakerne – basert på gjensidighet – pure relasjon som virkemiddel
  - rom for humor har vært viktig for deltakerne
  - balanse mellom omsorg og krav synes også å ha vært et viktig element

**Administrasjon/Dokumentasjon:** Henvisning av deltakere fra sosialtjenesteforvaltning.

- vilkår opplevdes nyttig dersom innholdet i tiltakene var gode
- deltakerne opplevde behov for bedre informasjon
- å bli møtt med respekt og anerkjennelse har vært betydningsfullt for deltakerne
- kartlegging og planarbeid bør brukes mer aktivt
- delmål frem mot arbeid gav mestringsopplevelser

Journaler og kis kartlegging ble gjennomgått. Ikke egnet for å finne ut innholdet i det faglige arbeidet som ble utført.

**Annet:** Deltakernes situasjon:

- opphopninger av konkrete problemer og symbolske byrder
- trenger lang og tett oppfølging
- lavt utdanningsnivå, lite arbeidserfaring

**Deltakernes erfaringer** fra det offentlige hjelpeapparat var preget av:

- opplevelser av mangel på respekt og anerkjennelse
- opplevelser av maktmisbruk og ydmykkelser
- det var vanskelig å orientere seg
- de fikk dårlig informasjon om rettigheter og tiltak
- velferdsansatte lite tilgjengelig, møter aldri samme person

**Kontekst:** AK var organisert utenfor forvaltning og hadde således en egen arena for samhandling med brukerne. Det var et eget tiltak med ulike former for kvalifisering, opplæring, trening. Et sted hvor deltakerne fikk tid til å bygge selvtillit på en trygg arena ble trukket frem som viktig for deltakerne. AK synes også å ha fungert som en viktig buffer mellom deltaker og det offentlige.

## **Prosjekt 12**

**Produsent/forfatter:** Kirsti Gjeitnes

**Tittel:** ”Praksis og teori - En analyse av tiltaksarbeideres fortellinger”. Masteroppgave, ISH/NTNU 2007.

**Målgruppe/utvalg:** Tiltaksarbeidere i kommunal tiltaksenhet.

**Design og datagrunnlag:** Kvalitativt eksplorerende. Samtaler med tiltaksarbeidere. Narrativer. Analysert i stor grad ved hjelp av Lawrence Shulmans interaksjonsmodell.

### **Viktige erfaringer fra oppgaven:**

Gjeitnes viser gjennom analyser av tiltaksarbeideres fortellinger hvordan de har brukt relasjonen som arbeidsredskap for å oppnå resultater som også er preget av klientens innflytelse på samarbeidet. Det er måten det arbeides på som fremheves som viktig, særlig i forhold til å håndtere både en kontroll- og hjelpefunksjon, og i forhold til krav om klienters medbestemmelse. Gjeitnes viser til de utfordringer tiltaksarbeidere møter i arbeidet, og da særlig i forhold til arbeidet med å bestemme innhold og mål for samarbeidet – eller kontrakten – når både klienters ønsker og systemverdenens krav skal imøtekommes på samme tid.

**I møte med bruker:** Shulmans Interaksjonsmodell: Åpningsfasen hvor hensikten er **Kontakt og kontrakt** er sentralt i arbeidet. Hva skal samarbeidet inneholde og hvordan skal en samarbeide om det? Viktige ferdigheter i dette arbeidet:

- Å se sammenheng mellom prosess og innhold – å være både relasjonell og oppgaveorientert.
- Å legge til rette for dialog.
- Å åpne opp for kontakt og kontrakt med klienten.

### **Relasjon som virkemiddel:**

- Brukeres beslutninger i endringsprosessen.
- Å utfordre en illusjon om samarbeid.
- Å forstå og tolke indirekte kommunikasjon.

Gjeitnes påpeker at tiltaksarbeidet i AK er av typen andre definerer som lavterskel. Det kan derfor innebære at elementer fra åpningsfasen, og begynnelsen på arbeidet i arbeidsfasen kan vært særlig fremtredende i tiltaksenheten AK. Elementer som kom særlig tydelig frem i Gjeitnes praksisfortellinger og som trekkes frem i oppsummeringen var: forståelsen av å komme i dialog med klient og å identifisere hindringer for direkte kommunikasjon slik at en samarbeidsrelasjon kan etableres. Dernest fremstår betydningen av ferdigheter som er knyttet til åpningsfasen og kontraktsarbeidet også tydelig. Gjeitnes fant også at det er et

gjennomgående trekk at elementer fra arbeidsfasen går igjen; og da særlig balansen mellom empati og krav til egeninnsats samt å forstå sammenhengen mellom prosess og innhold. Det er ut fra dette at Gjeitnes organiserer innholdet i praksisbeskrivelsene omkring samlebetegnelse: ferdigheter i kontraktsarbeidet og ferdigheter som kan skape fremdrift og utvikling. Viktige ferdigheter her er å stille krav til egeninnsats og å vise empati. Å forstå sammenhengen mellom disse ferdighetene beskrives som effektivt. Gjeitnes sier dette handler om å bygge en samarbeidsrelasjon som bygger på respekt for både klienten og for tiltaksarbeidets funksjon. Dette krever en relasjon som tåler at begge parter stiller krav til hverandre. Tiltaksarbeidere gjør stadig viktige avveininger når det gjelder kommunikasjon med klienter. Å være lydhør, samtidig som man skal lede samtalen i henhold til funksjon og faglig hensikt er et tema som berøres i samtlige av praksisfortellingene i oppgaven. Å balansere mellom å være en ”medvandrer” samtidig som man står under et visst tidspress i forhold til å oppnå resultater opplevdes av tiltaksarbeiderne som utfordrende.

Vilkårsetting og arbeidsplikt drøftes også i oppgaven. Når klienter er uenig i selve samarbeidet, eller i måten å gå frem på er det vanskelig å få gode effekter ut av vilkåret. Sentrale ferdigheter her går ut på å utfordre klienten eller en illusjon om samarbeid. Et gjennomgående trekk har vært at det ble stilt vilkår som en del av en prosess ved at man gjerne begynte med å inngå frivillige avtaler, for å stille betingelser i neste omgang. Stans i pengeutbetalinger ved brudd på vilkår ble anvendt. Da var det viktig med en kombinasjon av støtte og anerkjennelse når klienten kommer/møter opp. Slik at kontakten ikke preges av ensidige konfrontasjoner, men at det skapes rom for å utvikle samarbeidsrelasjonen positivt. Den personlige dimensjonen i samarbeidet belyses også, se oppsummering side 133.

**Samarbeid:** Funksjon som mekler mellom individ og system. Meget viktig rolle.

**Administrasjon/Dokumentasjon:** Denne oppgaven et godt eksempel på hvordan få frem den såkalte ”tause kunnskapen”, og på hvordan man kan forstå egen praksis bedre ved å knytte praksis til teori og omvendt.

## **Prosjekt 13**

**Produsent/forfatter:** Kristin Aasen. Masteroppgave i sosialt arbeid, institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap NTNU 2009.

**Tittel:** "Prosjekt 16-30. En arena for mestring, medvirkning og myndiggjøring".

**Målgruppe/utvalg:** Unge voksne langtidsmottakere av sosialhjelp eller andre offentlige ytelser, som har problemer med å nyttiggjøre seg ordinære tilbud i tiltaks -og hjelpeapparatet. Arena for studien: Prosjekt 16-30. Et psykiatritiltak i tiltaksenheten Arbeid og kompetanse, Trondheim kommune.

**Design og datagrunnlag:** En kvalitativ, eksplorerende intervjuundersøkelse på egen arbeidsplass. Den har et fenomenologisk preg, da den tar sikte på å beskrive de ansatte og deltakernes opplevelser av å lykkes med prekvalifiseringsarbeid. Fenomenet som er undersøkt er prosjekt 16-30, og det å lykkes med samarbeid i et prekvalifiseringstiltak både ut fra deltakernes og de ansattes perspektiv.

Datainnsamlingen pågikk vinteren og våren 2007 etter tilråding fra NSD, og består av åtte transkriberte intervjuer som ble analysert etter Giorgis systematiske tekstkondenseringsmetode (STC), modifisert av Malterud (2003).

### **Viktige erfaringer fra oppgaven:**

**I møte med bruker:** deltakerne opptatt av å bli tatt på alvor, å bli møtt med respekt og anerkjennelse i møte med det offentlige.

- *personlig kontakt* med kontaktperson synes å ha vært avgjørende for deltakernes progresjon.  
- *kontinuitet* – å vite at man kunne komme tilbake og prøve igjen uten bebreidelser var betydningsfullt. De fleste deltakerne prøvde flere ganger før de klarte å holde seg inn i og fullføre tiltaket.

- *tid*. Særlig oppstartsfasen opplevdes vanskelig av både deltakere og ansatte og det tok ofte lang tid før deltakerne var stabile på oppmøte. Mange barrierer som skulle brytes. Krevende arbeid for begge parter. Mye som kan gå galt.

Det handlet ofte om de små ting i hverdagen, som deltakerne ofte hadde behov for hjelp med. Døgnrytme, mat, aktivitet, sosiale settinger osv.

- *Fleksible og tilgjengelige kontaktpersoner* svært viktig for deltakerne.

- *En medvirkende relasjon* har vært helt avgjørende for deltakerprogresjon.

**Relasjonsarbeid:** Virkningsfullt relasjonsarbeid var preget av:

- fokus på sosial mestring og medvirkning
- starten på en god relasjon
- den personlige kontakten
- omsorg, gjensidighet og trygghet

- den gode kontra den strategiske relasjon

**Samarbeid:** Resultater avhengig av at resten av tiltaks- og hjelpeapparat fungerer

- mye samarbeid - viktig å være en buffer mellom deltaker og system
- pådriver og koordinator- mindre tematiserte arbeidsgrupper, medvirkningsperspektiv i tverrfaglig og tverretattlig samarbeid kjempeviktig.

**Administrasjon/Dokumentasjon:** Henvisninger fra forvaltning sosialtjeneste kommunen - og egne inntak internt i teamet

- lang planleggingsfase de ansatte – utvikling av felles faglig forståelse og felles tilnærming til deltakerne.
- få deltakere (ca 10 per ansatt)
- lav terskel oppstart - svært tett på og ofte i den private sfære
- en kontaktperson
- prosessorientert kartlegging og planarbeid
- skreddersøm.

**Annet:** Fysiske og sosiale aktiviteter som virksomme elementer for endring og mestring:

- har gitt deltakerne en start på et normalt hverdagsliv
- fungerte som katalysator for endret selvbilde
- naturlig arena/setting - ut av kontoret en viktig suksessfaktor
- på leting etter egne ressurser
- har gitt opplevelser av medvirkning og felleskap
- positivt med gruppetiltak - felleskap/mestring
- mye samhandling og faglig refleksjon ukentlig for de ansatte.